



**Bill Gates en beheerprocessen?**  
Een introductie in het  
Microsoft Operations Framework

**Rudolf Liefers**  
Senior consultant, CGE&Y

Microsoft  
**Operations  
Framework**

 **CAP GEMINI  
ERNST & YOUNG**

## Even voorstellen: Rudolf Liefers MIM

- Sinds 1994 in het vak “IT Service Management”.
- Senior IT Process Consultant bij CGE&Y
- Interessegebieden: IT process performance, organisational change, IT service management ontwikkelingen
- Opleiding: HEAO-BI en Master Degree Information Management (TIAS)
- “MOF Evangelist”



2  
Rudolf Liefers – “Bill Gates & Beheerprocessen” (MOF presentatie tby Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved

# Cap Gemini Ernst & Young - wereldwijd

## Regio's

- Benelux
- Noord-Amerika
- UK & Ireland
- Frankrijk
- Scandinavië
- Midden-Europa
- Spanje & Portugal
- Italy
- Asia Pacific



**CAP GEMINI**  
**ERNST & YOUNG**

## Professions

- Strategy Consulting
- Business Consulting
- Technology Consulting
- Operations
- Business Development
- Support

## Business Lines

- **Strategy & Transformation Business**
  - Strategy Consulting
  - Technology Consulting
- **Business Solutions & Technology**
  - CRM - DareStep
  - B2B - Supply Chain
  - Financial & Human Performance Consulting
  - EEA/ERP
  - Advanced Development & Integration - Network Infrastructure Solutions
- **Outsourcing**
  - Applications Management
  - Infrastructure Management
  - Business Process Management

## Global Sectors

- Energy, Utilities & Chemicals
- Financial Services
- Public Sector & Life Sciences
- Consumer Products, Retail & Distribution
- High-Tech & Automotive
- Telecom Media Networks



3  
Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tbv Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved



## Gartner zegt dat:

**"Bottom Line: Enterprises operating a predominantly Microsoft environment should investigate MOF early. Enterprises in a heterogeneous environment should focus on ITIL and selectively pick best practices from MOF."**

S. Mingay, M. Govekar  
Research Note  
February 15, 2001

**"Bottom Line: Microsoft is adopting IT Infrastructure Library (ITIL) best practices to enable the more-effective management of Windows infrastructures. Enterprises should look to Microsoft as the strategic management product provider for Windows environments."**

R. Colville, C. Haight  
Research Note  
May 22, 2002



4  
Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tbv Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved



## Wie van jullie heeft:

- De opmerkingen op de voorgaande slide al eens gezien?
- Al eens gehoord van het Microsoft Operations Framework?
- Reeds gewerkt met het Microsoft Operations Framework? (of ITIL?)



## Doelstellingen van deze sessie

- Introductie op het MOF
- Verschillen en overeenkomsten met andere modellen
- MOF en organisatievolwassenheid
- Een blik in de toekomst...



## De grootste IT kostenpost: verloren business door slecht opgezet IT beheer !



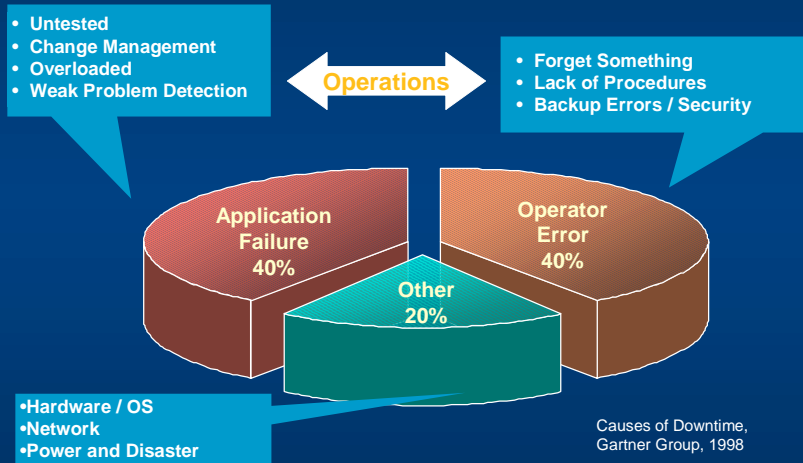
Klein horrorverhaal: "the outage crippled Nasdaq's network that processes orders from its share dealers.....ran a test that brought the system down and also caused a glitch that prevented technicians from restoring the network. The NYSE said half its trading floor was unable to complete transactions at the opening bell....Because of an overnight software change, institutional traders were allowed to trade, but not individual investors."



7  
Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tby Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved



## Wat gebeurt er wanneer "People" & "Process" onvoldoende aandacht krijgen?



8  
Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tby Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved

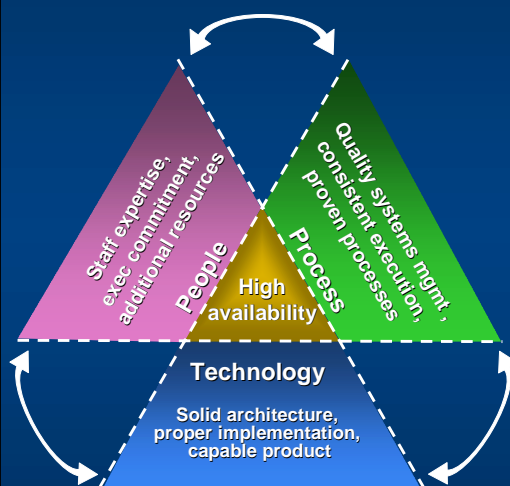


## Een slot op de deur helpt toch ook?



**Technologie  
werkt vaak, maar  
niet altijd..!**

## IT gaat niet alleen maar over technologie, dat heeft Microsoft intussen ook door.

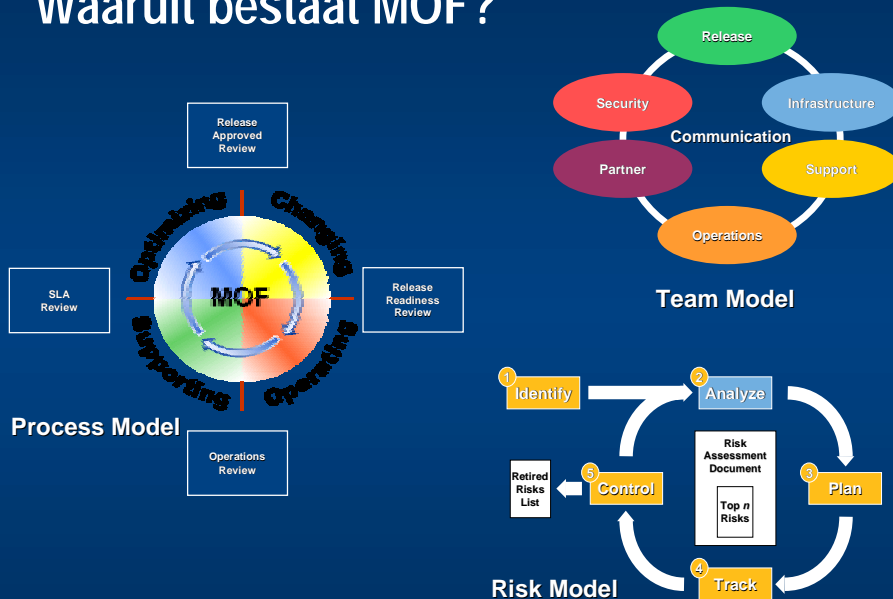


Microsoft is dedicated to helping deliver high quality cost-effective IT services on the Microsoft Platforms. We know this takes high quality processes, applied by disciplined professionals who are supported by effective tools. Microsoft provides:

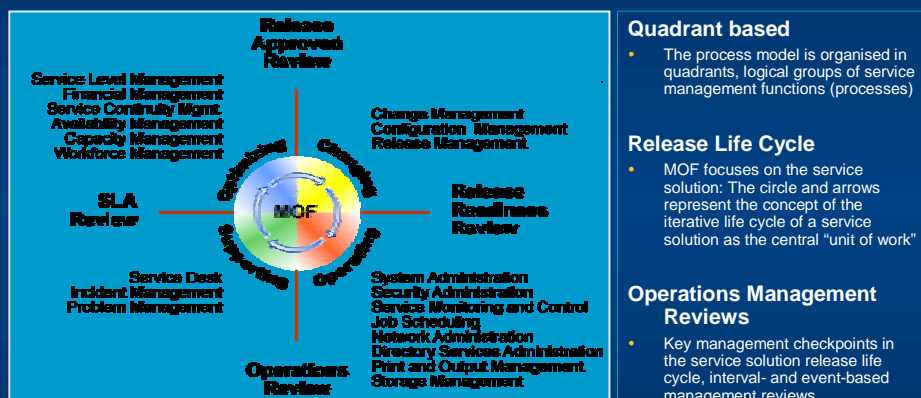
- Published best practices and guidance within the MOF;
- Services and training to help implement those best practices;
- Service management products and technologies to help automate them.

Microsoft is committed to support the growth of industry best practice, as published in ITIL.

# Waaruit bestaat MOF?

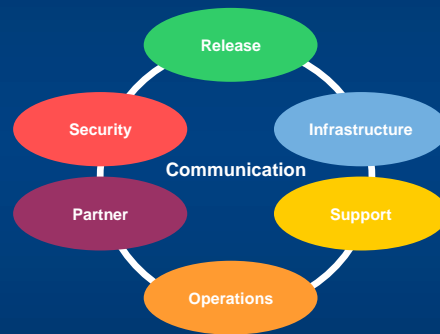


# De opbouw van het proces model, met kwadranten en reviewmomenten

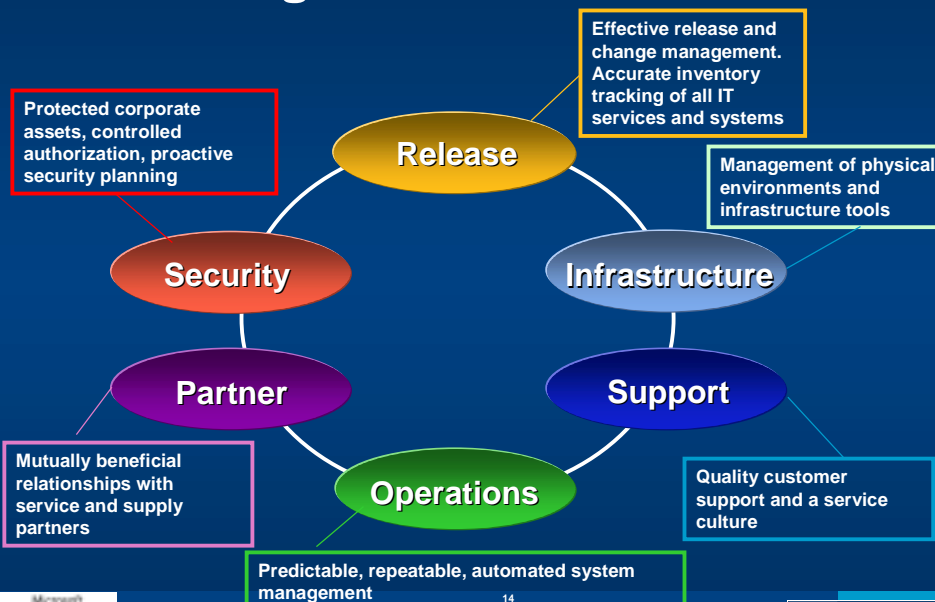


# Het MOF Team Model ondersteunt het proces model met behulp van rolclusters

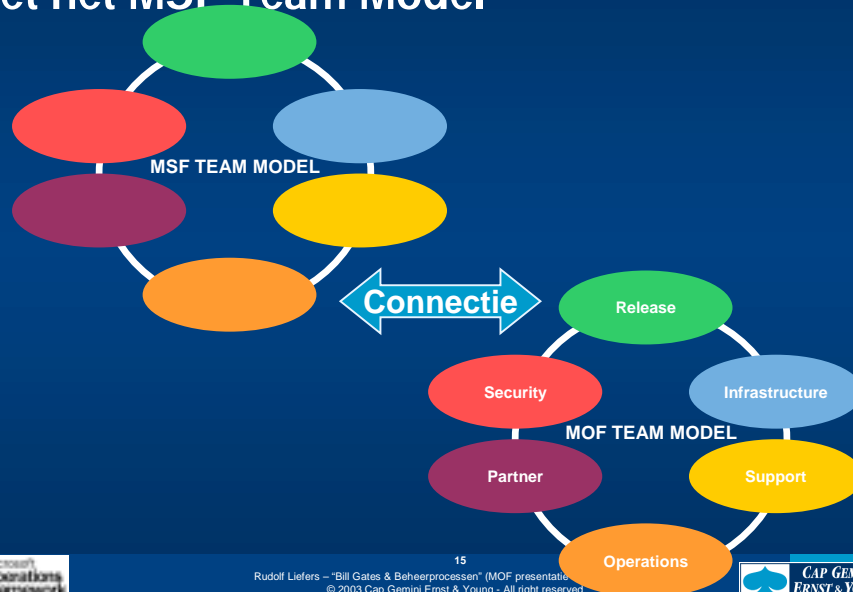
- Het zorgt op een simpele manier voor het aanbrengen van duidelijkheid over taakverdeling in de IT organisatie
- Helpt bij het doorbreken van spanningen die ontstaan doordat beheer meerdere doelen moet halen (project <=> beheer)
- Biedt "best practice role clusters" en verduidelijkt de betekenis hiervan door het aangeven van benodigde vaardigheden, kennis en verantwoordelijkheden



# Doelstellingen van de MOF Teams



## MOF en systeemontwikkeling & integratie met het MSF Team Model



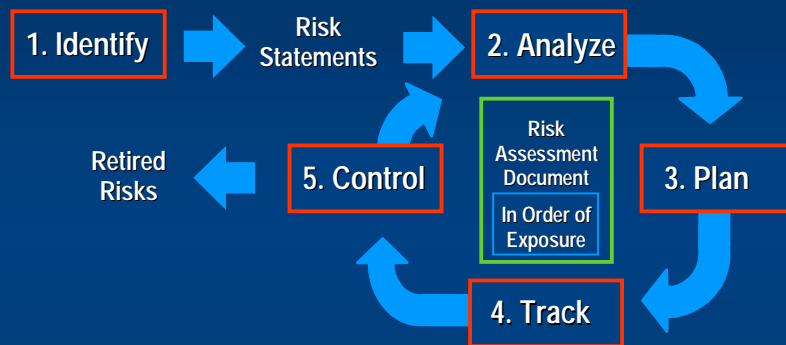
## Achtergronden van risicomanagement binnen MOF

### Productionele risico's:

- Zijn een immer aanwezig aspect van beheer en exploitatie (a fundamental part of operations)
- Zijn niet "goed" of "slecht"
- Zijn geen zaken waarvoor je bang moet zijn, maar zijn zaken die aangepakt kunnen worden
- Kunnen dus geïdentificeerd, geanalyseerd, ontweken, aangepakt en afgevoerd worden



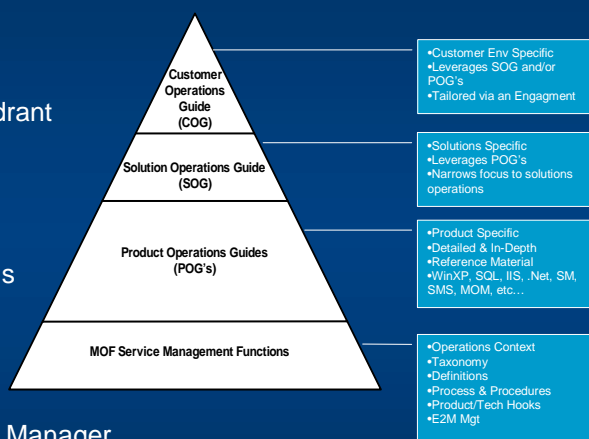
## Het Risk Management Model bevat 5 stappen



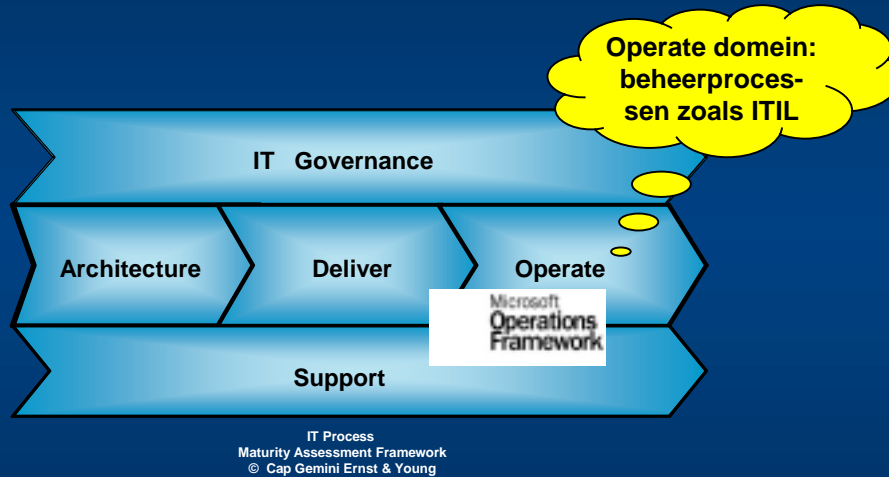
Risicomanagement volgens MSFT beoogt een “levend” risico assessment proces te zijn, dat risico’s voor alle beheerde objecten in beeld brengt en zonodig “managed”.

## MOF Producten en dienstverlening

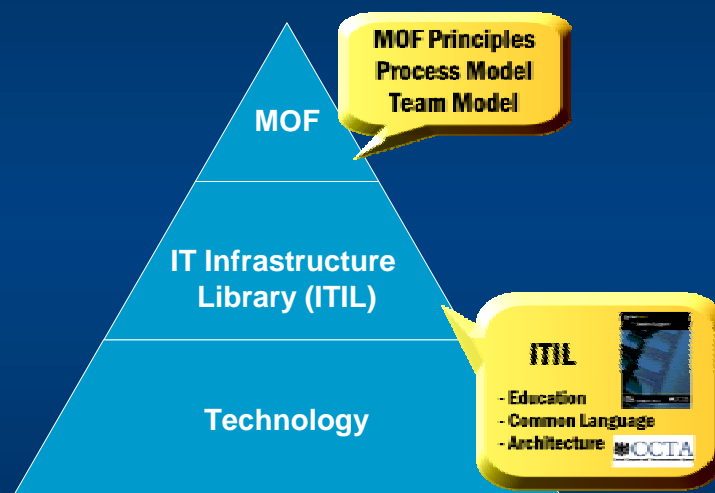
- **White papers**
- **Training**
  - MOF Essentials
  - MOF Changing Quadrant
- **Services**
  - MOF Workshop
  - MOF Assessment
  - MOF Implementations
- **Operations Guides**
  - Windows 2000
  - Exchange 2000
  - Microsoft Operations Manager
  - Etc, etc



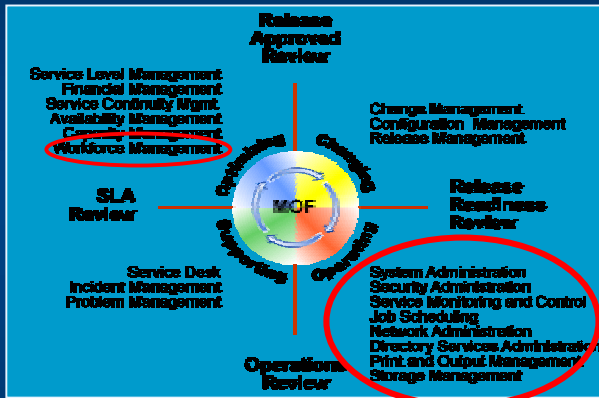
## De plek van MOF binnen de IT Procesdomeinen



## De positionering van MOF volgens Microsoft: ITIL is en blijft de basis



## ITIL en MOF: de verschillen en de overeenkomsten



### Procesmodel:

- Het MOF gaat dieper dan ITIL in op een aantal (technische) beheerprocessen
- Er zijn een dozijn extra processen ontwikkeld, in **rood** omcirkeld

### Team model:

- doet ITIL geen harde uitspraak over, MOF wel

### Risico model:

- binnen ITIL onderdeel van Security Management

..en MOF praat over service management functions(SMF),  
waar ITIL over processen spreekt. Iets voor kniesoren?

Microsoft  
Operations  
Framework

21  
Rudolf Liefers – "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie t.b.v. Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved

CAP GEMINI  
ERNST & YOUNG

## MOF en volwassenheid?

- MOF als zodanig gaat niet specifiek in op het volwassenheidsconcept
- Het MOF Product "Operations Assessment" gaat in op de "Capability Dimension".
- Deze is gebaseerd op SPICE, maar sluit Software CMM en CMM-i niet uit.

### The MOF capability dimension:

The capability dimension defines the structure against which the processes are measured. It establishes a number of capability levels that a process can achieve, and identifies conditions that must be satisfied for a process to achieve each level. These conditions are the process attributes, each of which consists of a number of individual criteria, and they are common to all processes being assessed. The MOF operations assessment uses six capability levels that indicate the level of performance and capability of each process. These are numbered from Level 0 (the lowest level) to Level 5 (the highest level).

Microsoft  
Operations  
Framework

22  
Rudolf Liefers – "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie t.b.v. Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved

CAP GEMINI  
ERNST & YOUNG

# De toekomst van MOF?

## MSFT USA

- **Verdere integratie van MOF in Microsoft Solution for Management (MSM)**
- **Grote upgrade is in voorbereiding (Versie 3.0)**
  - Updates to each SMF
  - Courseware for each Quadrant & Certification
- **Opname in MCSE/ MCSA?**

## Europa

- **Boeken over MOF**
  - Pocket Guide (maart 2003)
  - MOF Foundations (september 2003)
- **Avondsessie over MOF bij NGI Beheer (april 2003)**
- **Integratie in ITIL ?**
- **Examinering bij Exin?**
- **Opname in MCSE/ MCSA?**

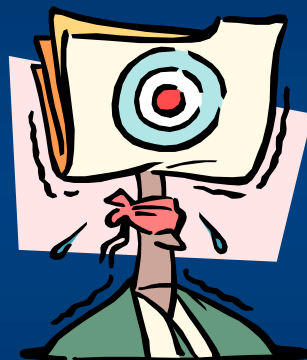


23

Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tgv Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved



# Nog vragen...?



24

Rudolf Liefers - "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tgv Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved



## Meer informatie?

- [rudolf.liefers@cgey.nl](mailto:rudolf.liefers@cgey.nl)
- [www.microsoft.com/mof](http://www.microsoft.com/mof)



Rudolf J. Liefers MIM  
Senior Consultant

Cap Gemini Ernst & Young Nederland BV

CAP GEMINI ERNST & YOUNG  
Postbus 2575  
3500 GN Utrecht  
[www.nl.cgey.com](http://www.nl.cgey.com)

Tel: +31 30689 8707  
Mobile: +31 61503 1078  
[rudolf.liefers@cgey.nl](mailto:rudolf.liefers@cgey.nl)



25

Rudolf Liefers – "Bill Gates & Beheerprocessen" (MOF presentatie tbv Spider Avond)  
© 2003 Cap Gemini Ernst & Young - All right reserved

